

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Wirawan.2015.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*.Jakarta.Salemba Empat.
- Sinambela.Lijan.Poltak.dkk.2012.*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta.PT Bumi Aksara.
- Kotler.Philip.2003.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta.Gramedia.
- Tjiptono.Fandy.1995.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta.Andi Offset.
- Rahardi.Dedi.Rianto.2010,*Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*.Malang.Tunggal Mandiri Publishing.
- Lukman.Sampara.2000.*Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta.STIA LAN Press.
- Santoso.LH.2015.*Kamus Bahasa Indonesia*.Surabaya.CV Pustaka Agung Harapan Surabaya.
- Syafiie.Inu.Kencana.dkk.1999.*Ilmu Administrasi Publik*.Jakarta.Rineka Cipta.
- Kurniawan.Agung.2005.*Transformasi Pelayanan Publik*.Yogyakarta.Pembaruan
- Azwar.Saifuddin.1998.*Metode Penelitian Edisi 1*.Yogyakarta.Pustaka Belajar.
- Silalahi.Ulber.2009.*Metode Penelitian Sosial*.Bandung.PT Refika Aditama.
- Arikunto.S.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.Rineka Cipta.
- Sugiyono.2011.*Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*.Bandung.Alfabeta.
- Azwar.Saifuddin.2012.*Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*.Yogyakarta.Pustaka Pelajar.
- Imam.Ghozali.2011.*Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*.Semarang.Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jurnal, Skripsi, Tesis, Dokumen Resmi :**
- Amirul.Muhammad.H.M.dkk.2014.*Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakuk kang Kota Makassar*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 7, Nomor 2, Juli 2014 (73-82).
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung Pasal 26 Ayat 1.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Parasuraman.A.1988.*A Multiple Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.Journal of Retailing.Volume 64 Nomor 1.
- Roro.Rukimini.Widiaswari.2012.*Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru*. Jurnal Spread - Oktober 2012, Volume 2 Nomor 2.

- Bandu.Yunus.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*.Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
- Faradhani.Harentama.2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*.Skripsi.Universitas Diponegoro.
- A.N.Zulfi.Ahaditya.2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*.Skripsi.Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indriani.Resty.2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik Di Indonesia (Survey Pada Perusahaan Go Public yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)*.Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Volume 2 Nomor 1 Januari 2012.
- Agung.Dwi.2014.*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro*.Tesis.Universitas Sebelas Maret
- Siswadhi.Ferry.2016.*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat*.Jurnal Benefida Volume 1 Nomor 3 Oktober 2016.177-183.
- Utomo.Sudjut.Budi.2009.*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup*.Tesis.Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Utami.Santi.Budi.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*.Tugas Akhir.Universitas Negeri Yogyakarta.

#### **Website :**

- Admin.2017.*Visi dan Misi Pemerintah Kota Malang*.Diakses Dari <http://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi> Pada 11 September 2017 Pukul 21.08 WIB
- Admin.2016.*Profil Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang*.Diakses Dari <http://dpupr.malangkota.go.id/profil/> Pada 12 September 2017 Pukul 05.53 WIB
- Sukarelawati.Endang.2014.*Jumlah Mahasiswa PTN di Malang Bertambah 21.500*. Diakses dari <http://www.antarajatim.com/berita/134691/jumlah-mahasiswa-ptn-di-malang-bertambah-21500> Pada Minggu 5 Februari 2017 Pukul 21.30 WIB
- Ucha.2017. *Ini Presentase Kuota Penerimaan Mahasiswa UB Tahun 2017 dari Berbagai Macam Jalur*.Diakses Dari <https://infokampus.news/ini-persentase-kuota-penerimaan-mahasiswa-ub-tahun-2017/> Pada Senin 12 September 2017 Pukul 06.16 WIB

Nyoni.Muslimin.2017.*Banyak Bangunan Yang Melanggar Aturan Di Wilayah Bandulan*. Diakses dari <http://dpupr.malangkota.go.id/banyak-bangunan-melanggar-aturan-wilayah-bandulan/> Pada Minggu 5 Februari 2017 Pukul 21.48 WIB

# LAMPIRAN